



POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

CLIENTES

**RED DE DATOS Y MERCADEO
LTDA.**

POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

CLIENTES

Preparado Por

**RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA
NIT. 830.059.800-1**

Teléfono (57-1) 7430060
E-mail: carlos.villamizar@rdd.com.co

Calle 63 C N ° 73-75

Bogotá - Colombia

CONTENIDO.

CONSIDERACIONES GENERALES	3
PROPÓSITO	4
ALCANCE	4
DEFINICIONES	5
PRINCIPIOS ESPECÍFICOS	7
TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS	9
FINALIDAD DEL TRATAMIENTO, PERIODO DE VIGENCIA BASE DE DATOS, INFORMACIÓN Y ENTREGA A TERCEROS	10
SU FINALIDAD.....	10
PERIODO DE VIGENCIA BASE DE DATOS.....	10
INFORMACIÓN ENTREGADA A TERCEROS.....	11
DERECHOS DE LOS TITULARES	11
DEBERES DE LA COMPAÑÍA	12
EJERCICIO DERECHOS DE LOS TITULARES	12
I. CONOCER, ACCEDER, ACTUALIZAR Y RECTIFICAR DATOS PERSONALES:	12
II. SOLICITAR PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN:.....	13
III. SER INFORMADO DEL USO DE DATOS PERSONALES:.....	13
IV. SUPRESIÓN O CANCELACIÓN DE DATOS PERSONALES:.....	14
PERSONAS Y ÁREAS RESPONSABLES PARA LA ATENCIÓN	14
VIGENCIA	14

CONSIDERACIONES GENERALES

En cumplimiento al **Artículo 15 de la Constitución Colombiana**, “Todas las personas tienen derecho a su intimidad personal y familiar y a su buen nombre. De igual modo, tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas. En la recolección, tratamiento y circulación de datos se respetarán la libertad y demás garantías consagradas en la Constitución”.

La **Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012** establece las condiciones mínimas para realizar el tratamiento legítimo de los datos personales de los clientes, empleados y cualquier otra persona natural. Esta ley obliga a los responsables y encargados del tratamiento de datos personales a implementar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos”.

El **Decreto 1377 del 27 de junio de 2013** reglamenta el contenido y requisitos de las Políticas de Tratamiento de Información, los Avisos de Privacidad y los detalles para las autorizaciones correspondientes.

PROPÓSITO

RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA garantizando los derechos de los titulares de la información, crea el presente documento acogiéndose a lo estipulado por la Ley 1581 de 2012 con sus decretos y circulares adicionales.

El presente documento será público e indica el proceso a seguir para dar cumplimiento a los derechos del titular en bases de datos que reposen bajo nuestra responsabilidad o bajo encargo de un responsable del tratamiento.

RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA Está comprometida con el respeto a los derechos de sus clientes, empleados, proveedores y terceros en general, por lo cual, adopta la siguiente política de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre el tratamiento de datos personales en nuestra empresa.

ALCANCE

Las políticas de protección de datos cubren todos los aspectos administrativos y de control que deben ser cumplidos por los directivos, funcionarios y terceros que laboren o tengan relación con Red de Datos y Mercadeo LTDA, para conseguir un adecuado nivel de protección de las características de seguridad y calidad de la información relacionada.

La presente política no aplicará a:

- A los datos de uso exclusivamente personal o doméstico.
- A los datos que tengan por finalidad la seguridad y defensa nacional, así como la prevención, detección, monitoreo y control del lavado de activos y el financiamiento del terrorismo.
- A los datos que contengan información de inteligencia y contrainteligencia del Estado.
- A los datos de información periodística y otros contenidos editoriales.
- A las bases de datos y archivos regulados por la Ley Estatutaria 1266 de 2008.
- A las bases de datos y archivos regulados por la Ley 79 de 1993.

DEFINICIONES.

Autorización: Consentimiento previo, expreso e informado del Titular para llevar a cabo el Tratamiento de datos personales.

Aviso de privacidad: Comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al Titular para el Tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de Tratamiento de información que le serán aplicadas, la forma de acceder a las mismas y las finalidades del Tratamiento que se pretende dar a los datos personales.

Base de Datos: Conjunto organizado de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Dato personal: Cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias personas naturales determinadas o determinables.

Dato público: Es el dato que no sea semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales y sentencias judiciales debidamente ejecutadas que no estén sometidas a reserva.

Datos sensibles: Los datos que afecten la intimidad del Titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

Dato semiprivado: El dato interesa no solo a su titular, sino a un grupo de personas o a la sociedad en general. Para su (Dato financiero, crediticio, contable).

Dato Privado: Es un dato personal que por su naturaleza íntima o reservada solo interesa su titular (celular, dirección de residencia, historial de salud)

Encargado del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realice el Tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del Tratamiento.

Oficial de protección de datos : Encargado de identificar e impulsar las autorizaciones de los titulares, los avisos de privacidad, los avisos en el sitio web de la entidad, las campañas de sensibilización, las leyendas de reclamación y los demás procedimientos para cumplir con la ley 1581 de 2012 y las demás normativas que la complementen, modifiquen o deroguen.

Responsable del Tratamiento: Persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, decida sobre la base de datos y/o el Tratamiento de los datos.

Titular: Persona natural cuyos datos personales sean objeto de Tratamiento.

Tratamiento: Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.

Transferencia: La transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos ubicado en Colombia envía la información a un receptor que a su vez es responsable del tratamiento y se encuentra fuera o dentro del país.

Transmisión: Tratamiento de datos personales que implican la comunicación de los mismos dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando se tiene por objeto la realización de un tratamiento, por el encargado a cuenta del responsable.

PRINCIPIOS ESPECÍFICOS.

RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA ha decidido definir, implementar, gestionar y mejorar de forma continua un Sistema de Gestión de la Información, soportado en lineamientos claros direccionados a las necesidades del titular y a los requerimientos regulatorios.

Los principios se rigen por la LEY 1581 DE 2012, **RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA** en base a la reglamentación se compromete con el cumplimiento de los siguientes principios.

a) Principio de legalidad:

RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA al realizar el tratamiento de los datos debe sujetarse a lo establecido por la Ley al igual que normas generales y especiales adicionadas a la misma, **RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA** respeta los derechos constitucionales de los titulares de la información.

b) Principio de finalidad:

El tratamiento que se realiza a la información obedece a lo acordado en contratos y autorizaciones que especifican los alcances de la información, el tratamiento de los datos se relaciona directamente con nuestra actividad económica, únicamente se realizara el tratamiento acordado con el responsable o titular de la información.

Recolectamos y usamos los datos personales, previa aceptación y autorización con fines estadísticos, atención y seguimiento de los servicios de atención.

c) Principio de la libertad:

La información solo puede ser sometida a tratamiento cuando se cuente con un consentimiento previo, expreso o informado del titular o responsable del tratamiento.

Cómo recolectamos sus datos personales

- ✓ Para Investigación de mercados con fines estadísticos: se pregunta el nombre, teléfono, estrato y se almacenan junto con las preguntas del objeto de la investigación en BDD que se utilizan para informar tendencias estadísticas a los clientes que compran el servicio.
- ✓ Para Servicio al cliente: Se pide el nombre, la cedula, fecha de compra del equipo computador, fecha de instalación de la licencia para capacitar en instalación y hacer seguimiento. Las BDD son controladas por el coordinador de Call Center.

d) Principio de veracidad o calidad:

La información sujeta a Tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.

Para el cumplimiento de este principio cada titular tiene el deber de realizar actualización de datos mínimo una vez por año.

Las BDD de atención al cliente son revisadas por los asesores para hacer bienvenidas y ofrecer el servicio de instalación de licencias.

Cuando los consumidores de licencias llaman se actualizan datos para realizar seguimiento en el uso de las herramientas e informar cuando deben renovar.

e) Principio de transparencia:

RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA garantiza el derecho del Titular a obtener en cualquier momento, toda la información contenida en nuestras bases de datos que esté vinculada con la identificación del mismo, como mínimo una vez por mes a solicitud del titular.

f) Principio de acceso y circulación restringida:

El tratamiento de los datos personales sólo podrá hacerse por personas autorizadas, por el Titular y/o por las personas previstas en la ley.

Los datos son almacenados en BDD en el servidor con claves para que solo los procesadores puedan acceder, sacar las tablas y frecuencias de las tendencias estadísticas que se necesiten en la investigación de mercados.

RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA desarrolla sistemas y archivos que cuentan con diversos niveles de seguridad y accesibilidad por parte de empleados o encargados del tratamiento de datos.

g) Principio de seguridad:

RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA implementara las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso, acceso no autorizado o fraudulento.

h) Principio de confidencialidad:

RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA se compromete a garantizar la reserva de la información, incluso después de finalizada su relación, pueden sólo realizar suministros o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de la misma.

Temporalidad:

Transcurrido un tiempo prudente desde la finalización de la relación contractual, se procederá a la supresión del dato de manera segura, cumpliendo con el principio de seguridad.

Los tiempos serán reglamentados según la naturaleza de los datos y se especificaran en contratos y políticas que son de acceso individual a titulares de la información.

TRATAMIENTO AL CUAL SERÁN SOMETIDOS LOS DATOS.

La información suministrada por nuestros clientes podrá ser utilizada para los siguientes fines:

- a. Todo proceso para registrar participación comercial con la empresa.
- b. Comprobar la veracidad de la información suministrada por nuestros clientes.
- c. Modificar y actualizar la información de los clientes.
- d. Realizar informes de seguimiento a peticiones.
- e. Realizar registros contables.
- f. Realizar contratos comerciales entre el titular y la empresa.
- g. Generar encuestas.
- h. Informar sobre cambios sustanciales en las políticas de tratamiento de la información.
- i. Gestionar datos para efectuar procesos de pagos a la dirección de impuestos y aduanas nacionales.
- j. Realizar procesos legales y de cobranza en caso de incumplimiento al contrato celebrado entre las partes si este existiere.
- k. Generar cuentas de cobro y facturación a cargo del titular de la información.
- l. Informes requeridos por autoridades nacionales.
- m. Todo tratamiento que sea autorizado dentro del contrato celebrado entre el titular de la información y la empresa.
- n. Gestionar tramites (solicitudes, quejas , reclamos)
- o. Efectuar gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la compañía.
- p. Almacenar y guardar bajo un esquema de seguridad y confidencialidad los datos suministrados por el titular de la información.
- q. Gestión de los datos para realizar informes estadísticos.
- r. Realizar procesos investigativos con información recolectada por, documentos físicos, digitales o grabaciones por incumplimiento en el contrato o manejo no autorizado de la información.

- Estas actividades las podremos realizar a través de correo físico, electrónico, celular o dispositivo móvil, vía mensajes de texto, o a través de cualquier medio análogo y/o digital de comunicación, conocido o por conocer y por medio de servidores propios y externos a cargo de la empresa o terceros contratados bajo un contrato de transmisión de datos que cumpla con lo estipulado en la ley 1581 de 2012

FINALIDAD DEL TRATAMIENTO, PERIODO DE VIGENCIA BASE DE DATOS, INFORMACIÓN Y ENTREGA A TERCEROS

SU FINALIDAD.

La información obtenida surge de relaciones de tipo comercial concebidas en desarrollo ordinario de la actividad de realizar estudio de mercado, encuestas de opinión pública, y la mediación de toda clase de fenómenos sociales, recolección de información, procesamiento y uso de la misma, el titular de la información incluye datos referentes a la identificación, nombres, apellidos, correo electrónico, número de teléfono y/o celular, ciudad entre otros,

Esta información se recolecta con el fin de realizar el tratamiento solicitado, acordado y autorizado por el titular, se realizarán procesos como, almacenamiento, contacto telefónico, envío de información, gestión de respuesta a quejas y reclamos , entre otros directamente determinados por el vínculo comercial.

Nunca enviamos correos electrónicos solicitándole datos personales.
Nunca se utiliza la información con otro fin que no sea el estadístico.

PERIODO DE VIGENCIA BASE DE DATOS

La información se almacenará por un periodo de 5 años después de finalizada la relación comercial, transcurrido este periodo la empresa procede a eliminar la documentación física y digital, dejando un registro básico permanente para ser utilizado como referente a registros contables y administrativos exigidos por la ley.

No obstante el periodo para eliminar esta información puede variar según lo estipulado con cada cliente.

Este dato podrá ser suprimido completamente a solicitud del titular, siempre y cuando esta solicitud cumpla con lo establecido por la ley 1581 de 2012.

INFORMACIÓN ENTREGADA A TERCEROS.

Los datos podrán ser entregados a terceros únicamente con previa autorización del titular para la divulgación de los mismos, adicional a esto la empresa entregara información personal a un tercero siempre que exista una regulación especial , orden judicial que lo exigiera o autorice, comprobante certificado ante notario público, de lo contrario siempre se conservara la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso y acceso no autorizado o fraudulento.

DERECHOS DE LOS TITULARES.

Conforme a las disposiciones legales del tratamiento de datos personales todos los titulares de la información cuentan con los siguientes derechos:

- a) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a **RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA**, Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo Tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- b) Solicitar prueba de la autorización otorgada a **RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA** salvo cuando expresamente se exceptúe como requisito para el Tratamiento, de conformidad con la ley.
- c) Ser informado por **RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA** previa solicitud, respecto del uso que ha dado a sus datos personales.
- d) Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales.
- e) Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

DEBERES DE LA COMPAÑÍA

Red de Datos tiene presente que los datos personales como objeto del tratamiento son de propiedad de las personas a las que se refieren solamente y ellas son las facultadas para disponer los mismos. Basados en lo anterior, la empresa hará uso de los datos personales recolectados únicamente para las finalidades para las que se encuentra debidamente facultada y respetando, en todo caso, lo establecido en la Ley Estatutaria **1581 de 2012**.

De conformidad con el artículo 17 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, Red de Datos se compromete a cumplir los siguientes deberes:

- Solicitar autorización otorgada por el Titular.
- Guardar las BDD en el servidor con claves para garantizar que no ocurra uso o acceso no autorizado o fraudulento
- Cumplir con todos los deberes adicionales como responsable o encargado de la información.

EJERCICIO DERECHOS DE LOS TITULARES.

I. CONOCER, ACCEDER, ACTUALIZAR Y RECTIFICAR DATOS PERSONALES:

“El Titular podrá consultar de forma gratuita sus datos personales: (I) al menos una vez mes calendario, y (II) cada vez que existan modificaciones sustanciales de las Políticas de Tratamiento de la información que motiven nuevas consultas”

Los titulares interesados en conocer, acceder, actualizar y rectificar los datos personales recopilados en las bases de datos de **RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA**, podrán llenar el “formato general de consultas y reclamaciones” el cual puede descargar de nuestra página web www.rdd.com.co o puede enviar una carta que contenga lo establecido en el artículo 15 de la Ley 1581 de 2012.

Este formato debe ser enviado adjunto al siguiente correo.

- E-mail: info@rdd.com.co

También podrá Acceder a los siguientes canales:

- Teléfono: (57-1) 7430060

- Correspondencia y atención al público:
Calle 63c N° 73-75 Bogotá – Colombia.

RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA realizará la verificación de la información de igual manera está autorizado a solicitar información adicional que soporta el cambio de algunos datos susceptibles a modificación e identificación del titular para evitar suplantaciones.

II. SOLICITAR PRUEBA DE LA AUTORIZACIÓN:

Esta solicitud se realiza de manera escrita bajo las mismas condiciones de “conocer, acceder, actualizar y rectificar datos personales” informamos que se exceptúan de la presente solicitud:

- a) Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial;
- b) Datos de naturaleza pública;
- c) Casos de urgencia médica o sanitaria;
- d) Tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- e) Datos relacionados con el Registro Civil de las Personas.

III. SER INFORMADO DEL USO DE DATOS PERSONALES:

La presente política es prueba del compromiso de **RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA** con los datos de nuestros clientes, adicional a esto la empresa implementara formatos (formularios de recolección de datos, acuerdos de privacidad, contratos etc...) que especifiquen la finalidad de la información recolectada con firma que autoriza su uso.

IV. SUPRESIÓN O CANCELACIÓN DE DATOS PERSONALES:

El titular de la información deberá realizar una solicitud mediante el formato general de reclamaciones o con una carta, informando los datos que se deben cancelar, aportando si es el caso la documentación o prueba que lo justifique.

El titular podrá solicitar la supresión o cancelación de sus datos personales de manera inmediata cuando el tratamiento de los mismos por parte de **RED DE DATOS Y MERCADEO LTDA** resulte excesivo e inclusive inadecuado.

En todo caso la solicitud de supresión de la información y la revocatoria de la autorización no procederán cuando el titular tenga el deber legal o contractual de permanecer en la base de datos.

PERSONAS Y ÁREAS RESPONSABLES PARA LA ATENCIÓN.

Anteriormente se describen los canales de atención para el cumplimiento de los derechos de los titulares de la información, de igual manera en caso de solicitar información adicional o aclaraciones puede contactarse a través de los siguientes canales:

- E-mail: info@rdd.com.co
- Teléfono: (57-1) 7430060
- Correspondencia y atención al público:
Calle 63c N° 73-75 Bogotá – Colombia.

VIGENCIA

La presente Política de Tratamiento de Datos Personales rige a partir de su publicación, se realizarán actualizaciones de la misma en caso de ser necesario.

La vigencia de la base de datos aquí descrita será del tiempo en que se tenga relación de tipo precontractual o contractual, la base se mantendrá 5 años después de la desintegración de la relación entre empresa y titular, estos datos se utilizarán con fines estadísticos y en caso de ser solicitados por entidades gubernamentales autorizadas.

Fecha de Publicación: 19 Enero de 2018

Fecha de actualización: 19 Enero de 2018